

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBERIAN SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KABUPATEN SIDOARJO

Siska Dwi Sutantri

S1 Ilmu Administrasi Publik, FIS, UNESA (siskadwisutantri@yahoo.com)

Eva Hany Fanida S.AP., M.AP

Abstrak

Pada dasarnya pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan perorangan maupun masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kecenderungan yang terjadi di lapangan para petugas pemberi pelayanan masih memposisikan masyarakat sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Permasalahan ini yang menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan publik. Salah satu instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan perijinan adalah Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Instansi ini yang berkewajiban melayani segala kepengurusan ijin di Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan data yang diperoleh dengan adanya pengurusan Izin Mendirikan Bangunan ini Pemerintah kabupaten Sidoarjo mendapatkan pemasukan yang setiap tahunnya bertambah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perijinan terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo.

Pengukuran Efektifitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan ini menggunakan enam indikator dari keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Simple Random Sampling* dengan menggunakan rumus slovin. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 90 dari jumlah populasi 701 pemohon yang datang ke kantor BPPT Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data kuantitatif menggunakan analisis statistik dan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan di BPPT Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan sudah cukup efektif. Dari pengujian validitas, reliabilitas, dan analisis statistik-deskriptif dihasilkan bahwa penilaian setiap sub variabel sebagian besar mendapatkan prosentase antara 41% - 60% dimana prosentase tersebut digolongkan dalam kategori cukup efektif. Dari 28 sub variabel yang tercantum dalam kuesioner penelitian terdapat 15 sub variabel yang tergolong kategori cukup efektif dan 13 sub variabel tergolong dalam kategori efektif. Saran yang diberikan peneliti dari hasil penelitian ini meliputi, Memperbaiki proses pelayanan agar tepat dan sesuai dengan proses yang telah ditentukan, melihat masih banyak pemohon yang belum jelas terkait ketepatan proses pelayanan, Memperbaiki kejelasan prosedur proses pelayanan. Dimana masih banyak pemohon yang bingung dengan alur proses pelayanan.

Kata kunci: Efektifitas, pelayanan, IMB

ABSTRACT

Basically public services can be interpreted delivery of services (airport) needs of individuals and communities who have an interest and principal in accordance with the established procedures. Trends in the field officials still memposisikan community service providers as those who "serve" not being served. These problems which cause adverse effects on the development of quality public services. One of the government agencies that provide licensing services is Integrated Licensing Service Agency (BPPT) Sidoarjo. These agencies are obliged to serve all management permits in Sidoarjo. Based on the data obtained by the processing of building permit, the Government Sidoarjo get income increases every year. This study aims to identify and analyze the effectiveness of Building Permit Granting Services in Integrated Licensing Service Agency (BPPT) Sidoarjo.

Effectiveness Measurement Services Building Permit Granting uses six indicators of the decision of the Minister of State for Administrative Reform No. 63 In 2003, the service procedures, completion time, cost of service, product services, facilities and infrastructure and personnel competence pealyanan giver. This research is a quantitative descriptive. The sampling technique in this study using simple random sampling method using the formula slovin. This study took a sample of 90 of the total population of 701 applicants who come to the office BPPT Sidoarjo. Data collection techniques used were observation, questionnaires, documentation, and literature. Quantitative data analysis techniques using statistical analysis and descriptive anlisis.

The results showed that the effectiveness of service provision in the Building Permit BPPT Sidoarjo can be said is quite effective. Of testing the validity, reliability, and statistical analysis-descriptive dihsilkan that the assessment of each sub-variables mostly get a percentage between 41% - 60% where the percentage classified in the category quite

effective. Of the 28 sub-variables listed in the questionnaire study there were 15 sub-variables that belong to the category of fairly effective and 13 sub variables classified in the category effectively. Advice given researchers from the results of this study include, Improving service process so that appropriate and in accordance with defined processes, see there are many applicants who have not been clearly terkait accuracy of the service process, Improving the clarity of the service process procedures. Where there are many applicants are confused with the service process flow.

Key Word: Effectiveness, Service, IMB

I. PENDAHULUAN

Pada dasarnya pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan perorangan maupun masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Widodo (2001) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam proses berjalanya pelayanan publik di setiap instansi pemerintahan setiap orang pastilah menginginkan para petugas pemberi pelayanan dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal.

Kecenderungan yang terjadi di lapangan para petugas pemberi pelayanan masih memposisikan masyarakat sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Permasalahan ini yang menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan publik. Kelemahan yang sering terjadi dalam proses pelayanan publik yaitu tidak adanya kepastian persyaratan administratif, pelayanan yang kurang efisien, biaya yang dikeluarkan tidak tertulis. Hal ini sesuai dengan hambatan-hambatan yang dikemukakan oleh Ridwan (2009) sebagai berikut:

1. Biaya perijinan
Biaya pengurusan ijin sangat memberatkan bagi pelaku usaha kecil. Besarnya biaya disebabkan karena pemohon tidak mengetahui besar biaya resmi untuk pengurusan perijinan.
2. Waktu
 - a. Waktu yang diperlukan untuk mengurus izin relatif lama karena prosesnya yang berbelit-belit.
 - b. Tidak adanya kejelasan kapan izin diselesaikan
 - c. Proses perizinan terhitung pada pola birokrasi setempat.
3. Persyaratan
 - a. Persyaratan yang sama dan diminta secara berulang-ulang untuk berbagai jenis izin.
 - b. Persyaratan yang ditetapkan seringkali sulit untuk diperoleh.
 - c. Informasi yang dibutuhkan tidak tersedia dan terdapat beberapa persyaratan yang tidak dapat dipenuhi oleh para pengusaha kecil.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu keserhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu. Dengan adanya Kepmenpan No 63 Tahun 2003 tersebut diharapkan petugas pemberi pelayanan dapat melayani masyarakat secara optimal.

Pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pemerintah memiliki berbagai macam jenis. Berdasarkan definisi pelayanan publik menurut Bab I Pasal I Ayat 1 UU No.25/2009, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat dikelompokkan menjadi 3 macam yakni pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Mahmudi dalam hardiansyah (2011) menjelaskan 3 macam kelompok pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif
Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyedia berbagai dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Contoh pelayanan ini, antara lain: sertifikat tanah, IMB, pelayanan administrasi, kependudukan (KTP,akte kelahiran, akte kematian), dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang
Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik. Misalnya jaringan telepon, tenaga listrik, penyedia air.
3. Pelayanan Jasa
Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, dll.

Dari 3 (tiga) pengelompokan pelayanan publik oleh pemerintah, pelayanan perizinan termasuk dalam jenis pelayanan administratif.

Pelayanan administratif mempunyai peran penting dalam kehidupan masyarakat, namun pelayanan dalam sektor administrasi perizinan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaan seperti Izin Usaha Angkutan, Izin Usaha Perikanan, Izin Usaha Perindustrian, dan Izin Mendirikan Bangunan.

Salah satu instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan perijinan adalah Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Instansi ini dibentuk berdasarkan Perda kabupaten Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2008 tentang organisasi Perangkat Daerah kabupaten Sidoarjo, instansi ini yang berkewajiban melayani segala kepengurusan ijin di Kabupaten Sidoarjo. Setelah setahun terbentuknya Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo ini, instansi ini mendapatkan Piala dan Piagam Investment Award tahun 2009 dari BKPM yang diserahkan oleh Menko Perekonomian pada tanggal 9 desember 2009.

Pada hakekatnya dengan adanya proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan ini bukan hanya masyarakat yang mendapatkan keuntungan karena tanah dan bangunanya mempunyai perlindungan hukum namun pemerintah juga mendapatkan keuntungan dari proses pelayanan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan ini yakni mendapatkan sumber pendapatan daerah. Menurut Sutedi (2010) dengan adanya permintaan permohonan izin maka secara tidak langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi terlebih dahulu.

Berdasarkan fakta-fakta permasalahan pelayanan yang ada di BPPT kabupaten Sidoarjo, maka peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa besar efektivitas pelayanan pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Berkaitan dengan pelaksanaan penelitian ini peneliti tertarik untuk mengambil judul “Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo”.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu di kabupaten Sidoarjo”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan aparatur

pemerintah dalam pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu di Kabupaten Sidoarjo.

1.).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Harapan dari penelitian ini dapat menambah masukan bagi ilmu Administrasi Negara khususnya kajian tentang pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas Negeri Surabaya

Dapat digunakan sebagai referensi ilmiah perpustakaan dan bermanfaat bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan topik sejenis.

b. Bagi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kabupaten Sidoarjo

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kabupaten Sidoarjo untuk dapat lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang datang untuk mengurus perijinan.

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Konsep Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Secara umum efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung arti dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektifitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang dicapai. Dengan kata lain efektivitas merupakan tolak ukur keberhasilan, sejauh mana program atau kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasarnya.

Agung Kurniawan dalam bukunya *Transformasi Pelayanan Publik* mendefinisikan “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantaranya pelaksanaanya”(Kurniawan,2005:109).

Dapat dikatakan efektifitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Efektifitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan tujuan hasil yang dicapai, sehingga efektifitas memberikan kontribusi terhadap kegiatan yang dicapai. Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Supriono (2002) dalam bukunya yang berjudul *sistem Pengendalian manajemen*. Menurutnya efektifitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut.

Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya *Manajemen Kinerja Sektor Publik* mendefinisikan efektivitas sebagai berikut:

“efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”.(Mahmudi,2005:92)

Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil) suatu organisasi, program atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka efektifitas adalah menggambarkan seluruh siklus *input*, proses, dan *output* yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (Kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektifitas yang dipentingkan semata-mata hasil tujuan yang dikehendaki.

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan dapat diartikan sebagai memfasilitasi, Pelayanan sangat identik dengan kemampuan seseorang dalam memberikan jasa kepada orang lain sehingga menimbulkan sesuatu yang berguna bagi orang lain. Menurut Pamudji dalam Paimin (2007) menyebutkan bahwa “pengertian pelayanan public atau *public service* yang berarti berbagai aktifitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa”.

Soetopo (1999) dalam Napitulu (2007) juga mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain dengan memuaskan berupa produk jasa, dimana pelayanan tersebut memiliki ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, tidak dapat dimiliki, serta pelanggan dapat lebih berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Sebagaimana yang diungkapkan Kotler (1994) dalam Napitulu (2007) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- a. *Intangibility* (tidak berwujud); yakni bahwa pelayanan tidak dapat dilihat, diraba, didengar, atau dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (*service outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi.
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan); yakni bahwa pelayanan dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu konsumen ikut berpartisipasi

dalam menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan akan lebih berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya saling mempengaruhi hasil layanan.

- c. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi); jasa bersifat sangat beragam, selalu mengalami perubahan, sehingga kualitas yang diberikan tidak selalu sama bergantung pada siapa yang memberikan pelayanan dan kapan serta dimana disediakan.
- d. *Perishability* (cepat hilang, dan tidak tahan lama); bahwa jasa tidak dapat disimpan dan berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh beberapa faktor.

1. Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang baik pada prinsipnya haruslah suatu pelayanan yang diberikan secara berkualitas sehingga mampu mewujudkan suatu pelayanan prima. Masyarakat menginginkan mendapatkan pelayanan publik yang memuaskan sesuai dengan unsur-unsur pelayanan publik yang terkandung dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri No 63 tahun 2003, sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan: Pelayanan umum harus mudah, cepat, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan Kepastian : Dalam hal proses pelayanan, unit pejabat yang bertanggungjawab, hak dan kewajiban petugas dalam maupun pelayanan dan pejabat atau petugas yang menangani keluhan dari masyarakat.
- c. Keamanan : Proses dan hasil pelayanan harus aman dan nyaman, serta memberikan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan : Segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat diminta ataupun tidak.
- e. Efisien : Tidak perlu terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus.
- f. Ekonomis: Biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai layanan daya beli masyarakat dan peraturan perundangan lainnya.
- g. Keadilan : Pelayanan harus merata dalam hal jangkauan dan pemanfaatannya
- h. Ketetapan waktu : Tidak perlu berlama-lama

2. Standar Pelayanan Publik

Selain mengandung unsur-unsur pelayanan publik, petugas pemberi pelayanan diharapkan juga dapat melayani sesuai dengan standar yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang meliputi (dalam Hardiansyah: 2011):

1. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang telah ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan Prasarana.
Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Standart pelayanan publik tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga dapat berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya standart pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan bagi penggunaanya.

C. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

1. Pengertian Izin Mendirikan Bangunan

Untuk dapat mendirikan bangunan sangat penting untuk mengurus surat-surat perijinan mendirikan bangunan. Mendirikan bangunan dapat dikatakan sebagai sesuatu hal yang berbahaya. Pendapat ini muncul dengan alasan bangunan merupakan pusat dari kegiatan sehari-hari, baik melakukan kegiatan di rumah, kantor, sekolah maupun tempat-tempat lainnya. Menurut SF Marbun (2006) mendefinisikan sebagai berikut:

“Izin didefinisikan sebagai suatu perbuatan administrasi negara yang memperkenankan perbuatan yang secara umum tidak dilarang dalam peraturan perundang-undangan asalkan dilakukan

sesuai dengansyarat-syarat tertentu yang ditentukan dalam peraturan hukum yang berlaku”.Sedangkan menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 mengemukakan bahwa “Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti

legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu”.Alasan yang mendasari penetapan peraturan Izin Mendirikan Bangunan adalah agar setiap bangunan yang didirikan dapat memenuhi teknik konstruksi, estetika sertapersyaratan lainnya sehingga tercipta bangunan yang layak dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keindahan dan interaksi sosial. Pemberian IMB diharapkan dapat mengarahkan pembangunan yang dilaksanakan oleh masyarakat, swasta, maupun bangunan pemerintah sesuai dengan peruntukan lokasi dan intensitas bangunan yang diatur dalam ketentuan tata ruang dan tata bangunan yang berlaku sehingga dapat tercipta bangunan yang kuat, indah, aman dan nyaman.

Dalam Perda Kabupaten Sidoarjo Nomor 16 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan yang selanjutnya disingkat IMB adalah perijinan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, merubah, memperluas, mengurangi, dan atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan teknis yang berlaku. Kewajiban dalam memiliki izin dalam mendirikan bangunan tentunya memiliki tujuan dan fungsi tertentu, menurut Sutedi (2010) tujuan dari pemberian izin ini dapat dilihat dari dua sisi yaitu sisi pemerintah dan dari sisi masyarakat:

- a. Dari sisi pemerintah izin memiliki dua tujuan yang pertama yaitu untuk melaksanakan peraturan, apakah ketentuan yang termuat dalam peraturan-peraturan tersebut sesuai dengan kenyataan dalam praktiknya atau tidak dan sekaligus untuk mengatur ketertiban. Sedangkan tujuan kedua pemberian izin dari segi pemerintah yaitu sebagai sumber pendapatan daerah, dengan adanya permintaan permohonan izin maka secara tidak langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi terlebih dahulu.
- b. Dari sisi masyarakat tujuan dari adanya pemberian izin adalah adanya kepastian hukum, dan kepastian hak serta untuk memudahkan mendapat fasilitas.

Sutedi (2010) juga menjelaskan mengenai pentingnya Izin Mendirikan bangunan, menurutnya fungsi Izin Mendirikan Bangunan dapat dilihat dalam beberapa hal, dari segi teknis perkotaan pemberian izin mendirikan bangunan sangat penting

bagi pemerintah daerah guna mengatur, menetapkan, dan merencanakan pembangunan perumahan di wilayahnya sesuai dengan potensial dan prioritas kota dituangkan dalam *Master Plan* kota. Sedangkan pentingnya Izin Mendirikan Bangunan dari segi Kepastian Hukum, menurut Sutedi (2010) sama pentingnya artinya sebagai pengawasan dan pengendalian bagi pemerintah dalam hal pembangunan perumahan. IMB dapat menjadi acuan atau titik tolak dalam pengaturan perumahan selanjutnya. Bagi masyarakat sendiri pentingnya Izin Mendirikan Bangunan ini adalah untuk mendapatkan kepastian hukum terhadap hak-hak bangunan yang dilakukan, sehingga tidak ada gangguan atau hal-hal yang merugikan pihak lain dan memungkinkan untuk mendapatkan keamanan dan ketentraman dalam pelaksanaan pekerjaannya.

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif menurut sugiyono (2011) merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antar variabel yang satu dengan yang lain. Pernyataan serupa juga dikemukakan oleh mandalis (2004) bahwa:

“penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa yang saat ini sedang berlaku. Didalamnya terdapat upaya untuk mendeskripsikan, mencatat, analisis, dan mengintrepetasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Dengan kata lain penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini, dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada. Penelitian ini tidak menguji hipotesa, melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti”.

Penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif ini adalah untuk dapat memberikan fakta-fakta kejadian secara sistematis serta akurat mengenai sifat populasi di daerah tertentu yaitu untuk memberikan fakta mengenai efektivitas pelayanan dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di BPPT Kabupaten Sidoarjo tanpa adanya pengujian hipotesa.

Pendekatan kuantitatif digunakan peneliti dalam penelitian ini dengan alasan dikarenakan penelitian kuantitatif dianggap sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti oleh penulis, yakni mengukur efektivitas pelayanan dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di BPPT Kabupaten Sidoarjo yang didasarkan pada pengukuran statistik objek yang diteliti secara ilmiah. Sehingga dapat menjelaskan tingkat efektivitas pelayanan dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di BPPT kabupaten Sidoarjo.

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini yaitu di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kabupaten Sidoarjo. Peneliti tertarik untuk menjadikan BPPT kabupaten Sidoarjo sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa BPPT Kabupaten Sidoarjo adalah pusat dari pelayanan administrasi perijinan di Kabupaten Sidoarjo, selain itu BPPT Kabupaten Sidoarjo juga pernah mendapatkan piala dan piagam Investment Award pada tahun 2009 dari BPKM (Bbadan Koordinasi Penanaman Modal) sebagai nominasi kota/kabupaten terbaik di Bidang pelayanan Penanaman Modal.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi erat kaitanya dengan objek yang diteliti. Dalam arti lain populasi merupakan sekumpulan objek penelitian yang berada di wilayah lokasi penelitian. Namun beberapa para ahli mengemukakan bahwa populasi bukan hanya objek dalam penelitian namun juga dapat meliputi karakteristik yang dimiliki oleh subjek atau objek penelitian. Adapun pendapat para ahli mengenai populasi.

Menurut Sugiyono (2004) juga menjelaskan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pendapat lainnya dikemukakan oleh Komarudin dalam Mandaralis (2004) bahwa populasi adalah sekumpulan kasus yang perlu memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Kasus tersebut dapat berupa orang, barang, binatang, hal atau peristiwa.

Populasi yang akan dijadikan sumber penelitian ini adalah penduduk yang telah mengurus Ijin Mendirikan Bangunan melalui pelayanan perijinan di BPPT kabupaten Sidoarjo yakni sejumlah 701 orang. Berikut ini merupakan tabel jumlah penduduk yang mengurus IMB lewat Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2014 dari bulan Januari sampai Agustus:

Sampel merupakan bagian dari polpulasi yang diambil sebagai data yang dapat dianggap mewakili populasi. Menurut Sugiyono (2004) menyatakan bahwa “sampel” adalah bagian dari jumlah dan karakteristik-karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Komarudi dalam Mandaralis (2004) berpendapat bahwa sampling atau sampel berarti contoh, yang berarti sebagian atau seluruh dari jumlah individu yang menjadi objek penelitian.

Beragam- macam teknik sampling yang dapat digunakan oleh peneliti, menurut Mandaralis (2004) teknik pengambilan sampling dibedakan berdasarkan data yang dibutuhkan. Dalam

penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sampling *simple random sampling*, dimana menurut Sugiyono teknik ini merupakan teknik pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam (Bugin,2013)

D. Variabel Penelitian

Kidder dalam Sugiyono (2011) mendefinisikan variabel penelitian sebagai berikut: “Variabel adalah suatu kualitas (qualities) dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan dari dirinya”. Dalam penelitian ini hanya terdapat satu variabel penelitian yaitu efektivitas pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB), variabel ini merupakan variabel mandiri karena tidak terikat dengan variabel lain. Dengan kata lain variabel efektivitas pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan, maupun bukan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat

E. Definisi Operational Variabel

Definisi operational variabel adalah penarikan batasan yang lebih menjelaskan ciri-ciri spesifik dari variabel tersebut. Hal ini bertujuan agar peneliti memiliki alat ukur yang sesuai dengan variabel tersebut. Dalam mengukur Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan ini menggunakan beberapa indikator yang sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003

F. Instrumen Penelitian

Alat ukur dalam penelitian dinamakan instrumen penelitian. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono,2004). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diberikan kepada pemohon atau masyarakat yang datang ke kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. Dalam angket ini terdapat beberapa pertanyaan yang perlu dijawab oleh pelanggan

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam penelitian, hal ini dikarenakan teknik pengumpulan data secara tidak langsung merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian (Sugiyono,2013). Oleh karena itu dalam melakukan pengumpulan data perlu diperhatikan dengan baik-baik agar mendapatkan data dan informasi yang valid, lengkap, akurat dan yang kita butuhkan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui 3 (tiga) cara yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi (1996) dalam Sugiyono (2008), observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang

terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

2. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2011) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini kuesioner dikembangkan berdasarkan Kep. MENPAN No 63 tahun 2003 yang meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan. Dengan ini kuesioner dapat dibagikan langsung kepada pemohon yang datang ke kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo.

3. Wawancara

Dalam penelitian ini teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, yaitu wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun dengan sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan (Sugiyono,2011).

H. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini maka perlu dilakukan suatu uji validitas dan realibilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas instrumen dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh instrumen penelitian mampu mencerminkan isi sesuai dengan hal dan sifat yang diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan dan kecermatan penelitian sebagai alat ukur dalam mendapatkan data yang sesuai dengan korelasi masing-masing pernyataan skor total.

Secara teknis valid atau tidaknya suatu pertanyaan dinilai berdasarkan kedekatan jawaban responden pada pertanyaan lain. Nilai kedekatan jawaban tersebut diukur menggunakan korelasi dengan rumus analisis korelasi *product moment*. Berikut ini merupakan rumus korelasi *product moment* untuk menghitung validitas tiap instrumen penelitian diajukan oleh Sugiyono (2007).

2. Uji Reliabilitas

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang sesuai, maka instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data seharusnya merupakan data yang valid dan reliabel. Maka setelah dilakukan uji validitas pada instrumen penelitian, akan dilakukan uji realibilitas pada instrumen penelitian.

I. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian biasanya masih banyak dalam bentuk data kasar yang masih memerlukan interpretasi lebih lanjut. Setelah data dari lapangan terkumpul dengan menggunakan

metode pengumpulan data tersebut, maka peneliti akan mengolah dan menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis data statistik dan analisis deskriptif. Penggunaan model ini dibagi menjadi 3 (tiga) tahap yaitu pengolahan data, pengorganisasian data dan penemuan hasil.

Berdasarkan analisis kuantitatif maka teknik analisis data dijabarkan sebagai berikut:

a. Analisis Data Kuantitatif

1. Pengolahan data

a) *Editing*

Dilakukan untuk smeneliti lengkap tidaknya pengisian kuesioner oleh responden, keterbacaan tulisan, kejelasan makna jawaban, kesesuaian dan keajekan antara jawaban pertanyaan satu dengan pertanyaan lain. Jadi *editing* bertujuan untuk memperbaiki kualitas data dan menghilangkan keraguan data .

b) *Coding*

Mengklarifikasikan jawaban responden menurut macam-macamnya, yaitu pemberian kode-kode pada tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Hasil dari proses *coding* dimasukkan ke dalam tabel frekuensi untuk memperjelas dalam melihat kategori atau klarifikasi data.

c) *Skoring*

Dalam pemberian skor digunakan skala likert, yaitu dengan menyusun pertanyaan atau pernyataan yang masing-masing item diberi range skor dalam skala likert. Klarifikasi data hasil kuesioner berdasarkan 5 (lima) kategori yaitu:

- 1) Nilai 5 untuk jawaban Sangat Baik (SB)
- 2) Nilai 4 untuk jawaban Baik (B)
- 3) Nilai 3 untuk jawaban Cukup Baik (CB)
- 4) Nilai 2 untuk jawaban Kurang Baik (KB)
- 5) Nilai 1 untuk jawaban Sangat Tidak Baik (STB)

2. Pengorganisasian Data

Pengorganisa data dilakukan terhadap data-data yang telah disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, yaitu:

a) Menghitung jumlah skor item kuesioner

Hasil kuesioner yang sudah dimasukkan ke dalam tabel frekuensi sesuai dengan 5 (lima) kategori yang telah ditentukan kemudian dihitung dari masing-masing kategori. Untuk menghitung presentase dari hasil kuesioner yang telah diolah.

b) Membuat kelas interval

Kelas interval berfungsi untuk menentukan tingkat niali dari hasil variabel yang diukur. Nilai pada kelas interval dinyatakan dalam prosentase pada tabel 3.3 berikut ini:

c) Perhitungan skor jawaban responden

Perhitungan skor jawaban responden digunakan untuk mengetahui presentase jawaban responden masing-masing indikator dan skor total untuk masing-masing sub variabel.

d) Penemuan hasil

Hasil dari perhitungan jumlah skor untuk setiap indikator yang dinyatakan dalam bentuk presentase kemudian dikategorikan sesuai dengan prosentase pada kelas interval. Perhitungan per item pada setiap variabel juga akan dilakukan untuk menghitung skor akhir guna menentukan kategori penentu pada tiap variabel dalam bentuk prosentase.

e) Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data yang masih dalam bentuk angka diubah menjadi kata-kata agar mudah untuk dipahami. Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan tentang efektivitas pelayanan pemberian Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Umum Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu atau BPPT Kabupaten Sidoarjo merupakan badan pelayanan perijinan yang dibentuk oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo No 21 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo. Menurut Perbup No 57 Tahun 2008 jo Perbup No 18 Tahun 2011 jo Perbup No 38 Tahun 2012 tentang Rincian, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan penyelenggaraan serta pelayanan administrasi di bidang perijinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi dan keamanan.

Dengan dibentuknya Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo ini Pemerintah Kabupaten Sidoarjo berharap akan terwujud lembaga atau instansi pemerintah yang melayani segala jenis perijinan dalam 1 (satu) pintu, hal ini menunjukkan konsistensi dan komitmen Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

a. Dasar Hukum

Dasar Hukum terbentuknya Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo adalah:

- 1.) Peraturan Pemerintah No 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah
- 2.) Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo No 21 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten.
- 3.) Peraturan Bupati No 57 Tahun 2008 jo Peraturan Bupati No 18 Tahun 2011 jo Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2012 tentang rincian, tugas,

fungsi dan tata kerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo.

b. **Visi**

Terwujudnya Pelayanan Satu Pintu yang Prima

c. **Misi**

- 1.) Mewujudkan kualitas pelayanan perijinan dan penanaman modal kepada masyarakat, pelaku usaha atau investor sesuai Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008;
- 2.) Mewujudkan citra aparatur pemerintah di bidang pelayanan sesuai prinsip-prinsip pelayanan prima dengan memberikan pelayanan sederhana mudah, jelas & pasti, terbuka, efisien, adil, cepat dan tepat waktu;
- 3.) Mewujudkan kompetensi aparatur pemerintah di bidang pelayanan perijinan dan penanaman modal menjadi tenaga terampil dalam bidangnya;
- 4.) Mewujudkan sosialisasi, informasi dan monev pelayanan perijinan, serta promosi potensi dan peluang investasi, sehingga kesadaran masyarakat, pelaku usaha atau investor semakin meningkat dalam memperoleh legalitas ijin atau usahanya.

Motto

“Kepuasan Anda adalah Kebanggaan Kami”

d. **Tugas dan Fungsi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo**

1. **Tugas Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo**

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu mempunyai tugas pokok melaksanakan koordinasi, penyelenggaraan serta pelayanan administrasi di bidang perijinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi dan keamanan.

e. **Fungsi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo**

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan yang tertera dalam Peraturan Bupati No 57 Tahun 2008 jo Peraturan Bupati No 18 Tahun 2011 jo Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2012 tentang rincian, tugas, fungsi dan tata kerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo menyelenggarakan fungsinya sebagai berikut:

- a. Penyusunan program pelayanan perijinan terpadu dan penanaman modal;
- b. Penyelenggaraan perijinan yang menjadi kewenangan;
- c. Pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perijinan dan penanaman modal;
- d. Pelaksanaan administrasi pelayanan perijinan dan penanaman modal;
- e. Pemantauan evaluasi pelaksanaan perijinan;

- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati Sidoarjo sesuai dengan tugas dan fungsinya.

f. Lokasi dan Jadwal Waktu Pelayanan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo ini terletak di jalan Pahlawan No 141 Kabupaten Sidoarjo. BPPT Kabupaten Sidoarjo ini melayani pelayanan perijinan selama 5 hari kerja yaitu mulai hari Senin hingga hari Jum'at. Berikut ini Jadwal waktu Pelayanan di BPPT Kabupaten Sidoarjo

Senin – Kamis : pukul 08:00 – 15:00 WIB

Istirahat : pukul 12:00 – 13:00 WIB

Jum'at : pukul 08:00 – 14:00 WIB

2. **Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di BPPT Kabupaten Sidoarjo**

Salah satu jenis perizinan yang dilayani oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo adalah Izin mendirikan bangunan (IMB). IMB ini berguna untuk mengatur mengenai pendirian bangunan di wilayah Kabupaten Sidoarjo. Dengan hal ini Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan dijelaskan bahwa Izin Mendirikan Bangunan yang selanjutnya disingkat IMB adalah perijinan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, merubah, memperluas, mengurangi, dan atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan teknis yang berlaku.

Untuk mendapatkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tersebut Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo sebagai instansi pemerintah yang mendapat kewenangan untuk memproses perizinan telah menetapkan beberapa persyaratan administratif yang harus dipenuhi oleh pemohon yang datang. Adapun persyaratan tersebut tentunya sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan atau IMB yaitu:

- a. Mengisi formulir permohonan bermaterai 6000;
- b. Foto copy bukti kepemilikan tanah (sertifikat tanah/ petok D/ letter C/ akta Jual beli notaris/ surat Keterangan waris/ surat hibah/ akta perjanjian sewa menyewa/ SPH dilampiri gambar situasi tanah/ peta bidang dari BPN) dengan dilampiri surat tanah yang dimaksud;
- c. Foto copy SK Rencana Tapak (Site Plan);
- d. Foto copy Izin Perubahan Status Sawah, Peil Banjir, Andalalin, Izin Sempadan Pengairan (yang dipersyaratkan);
- e. Gambar Bestek lengkap;

- f. Foto copy Surat Keputusan & gambar IMB lama (IMB perluasan/ renovasi);
- g. Foto copy Kartu Tanda Penduduk pemohon;
- h. Informasi batas – batas persil/ tanah.

Setelah persyaratan tersebut terpenuhi pihak BPPT akan memproses permohonan. Pemrosesan izin selesai maksimal 7 (tujuh) hari kerja.

3. Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji Validitas

Dari hasil perhitungan yang ditunjukkan pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa pada instrumen penelitian yang dipakai oleh peneliti ini valid, dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga seluruh instrumen dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai alat ukur pada penelitian “Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Memberikan Bangunan di BPPT Kabupaten Sidoarjo”.

b. Uji Reliabilitas

- e. Karena $r_{11} (0,993) > r_{tabel} (0,22)$, maka instrumen penelitian tentang “Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kabupaten Sidoarjo ini dikatakan reliabel atau dapat dipercaya digunakan sebagai alat ukur variabel penelitian.

B. Pembahasan

Penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan di BPPT Kabupaten Sidoarjo” ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan BPPT Kabupaten Sidoarjo dengan berpedoman pada standart pelayanan publik oleh Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003. Dalam Kep Menpan terdapat 6 (enam) standart pelayanan yaitu: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji validitas yang dilakukan pada 28 item pertanyaan, semua dinyatakan valid yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{hitung} adalah (0,362) dan r_{tabel} untuk jumlah $N=90$ adalah (0,22) jadi $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,362) > r_{tabel} (0,22). Begitu juga dengan uji reabilitas yang dilakukan ditemukan hasil dari r_{hitung} adalah (0,987) sedangkan r_{tabel} untuk jumlah $N=90$ adalah (0,22) maka instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel. Karena uji validitas dan uji reliabilitas dari penelitian ini semua dinyatakan valid, maka instrumen ini dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat untuk mengukur variabel.

Berdasarkan tabel 4.11 tentang kategori nilai prosentase skor maksimal dari 6 indikator variabel efektivitas pelayanan dapat dipaparkan sebagai berikut:

a) Prosedur Pelayanan

Indikator prosedur pelayanan meliputi penilaian tentang kesesuaian prosedur pelayanan, kepastian prosedur, prosedur proses pelayanan, kemudahan prosedur bagi pemohon, ketepatan proses pelayanan. Indikator ini dinilai cukup efektif bagi responden karena sebagian besar responden menjawab cukup baik pada item pertanyaan yang diajukan peneliti untuk indikator ini.

b) Waktu Penyelesaian

Indikator waktu penyelesaian ini menjelaskan tentang kurun waktu yang dipergunakan dalam proses pembuatan surat Ijin Mendirikan Bangunan di BPPT Kabupaten Sidoarjo dapat terselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan yaitu 7 (tujuh) hari kerja. Dalam indikator inicapaian nilai prosentasenya adalah 61,6% dan nilai prosentase tersebut tergolong dalam kategori efektif

c) Biaya Pelayanan

Indikator biaya pelayanan termasuk dalam kategori cukup efektif. Indikator ini memiliki 4 variabel meliputi kejelasan pemohon terhadap tarif retribusi yang dipungut dalam pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), kepastian tarif, kesesuaian biaya yang diminta dengan undang-undang yang berlaku, adanya rincian biaya.

d) Produk Pelayanan

Indikator produk pelayanan ini terkait dengan hasil pelayanan yang akan didapatkan oleh pemohon. Indikator ini meliputi keamanan pelayanan yang diberikan, keadilan petugas pada saat melayani, keterbukaan petugas dalam menyampaikan informasi dan kepuasan pemohon atas pemberian pelayanan. Pada indikator ini nilai tertinggi terdapat pada variabel adanya keadilan petugas dalam pemberian pelayanan kepada pemohon yang datang ke BPPT Kabupaten Sidoarjo 57,6%.

e) Sarana dan Prasarana

Indikator ini mendapatkan nilai terbaik dibandingkan indikator lainnya. Hal ini dibuktikan melalui nilai prosentase semua variabel yang terdapat pada indikator ini hampir semua mencapai kategori efektif. Dimulai dari variabel ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, kelengkapan, kelayakan, kenyamanan letak lokasi, kemudahan akses, dan kebersihan lingkungan BPPT kabupaten Sidoarjo. variabel dengan nilai prosentase tertinggi adalah adanya kenyamanan pada BPPT Kabupaten Sidoarjo terkait lokasi dengan nilai prosentase skor 70,8%.

f) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Indikator ini juga merupakan indikator dengan nilai terbaik dimana semua variabel yang terdapat dalam indikator termasuk kategori efektif. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa responden puas dengan keahlian petugas dalam melayani pemohon, sikap dan perilaku petugas juga membuat pemohon merasa puas. Pada saat penyelenggaraan pelayanan publik di BPPT Kabupaten Sidoarjo petugas juga bersikap ramah serta tidak diskriminatif sehingga dalam pengukuran indikator ini mendapatkan nilai yang baik.

Dari 6 Indikator pengukuran efektifitas pelayanan terdapat 28 variabel pengukuran. Hasil yang didapat adalah 13 variabel tergolong dalam kategori efektif dan 15 variabel tergolong dalam kategori cukup efektif. Hal ini menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh BPPT Kabupaten Sidoarjo terkait pemberian surat izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini dapat dikatakan sudah baik. Namun beberapa pemohon masih ada yang belum cukup puas atas pelayanan yang diselenggarakan oleh BPPT Kabupaten Sidoarjo. Hal ini terlihat lebih banyak variabel pada indikator ini yang mendapatkan nilai cukup efektif.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat peneliti simpulkan bahwa penelitian yang berjudul “Efektifitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo” dapat dikatakan cukup efektif. Hal ini didasarkan pada perhitungan responden terhadap masing-masing indikator efektifitas pelayanan. Dalam penelitian ini indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan, indikator ini mendapatkan nilai prosentase 70,8% , dimana nilai ini berdasarkan pada kriteria interpretasi skor dimasukkan dalam kategori efektif yaitu 61%-80%. Selanjutnya indikator terendah adalah indikator prosedur pelayanan, indikator ini mendapatkan nilai prosentase skor 42,4% dimana nilai ini berdasarkan pada kriteria interpretasi skor dimasukkan dalam kategori cukup efektif yaitu 41%-60%.

Indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan mendapatkan respon yang tertinggi dari responden dibandingkan indikator lainnya, hal ini diakibatkan dari tujuh item pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada responden setiap pertanyaan itu responden memberikan nilai baik. Responden merasa puas dengan sikap petugas pemberi pelayanan yang sopan, memiliki pengetahuan yang cukup di bidangnya, petugas melayani dengan ramah. Sedangkan responden merasa belum puas dengan pelayanan di BPPT Kabupaten Sidoarjo terkait dengan indikator prosedur pelayanan, hal ini diakibatkan dari

pertanyaan – pertanyaan yang diajukan oleh peneliti sebagian besar responden memberikan jawaban kurang baik, terutama pada variabel proses pelayanan pada BPPT Kabupaten Sidoarjo tepat sesuai dengan proses yang telah ditentukan. Selain variabel tersebut variabel lainya yang membuat pemohon merasa belum puas adalah variabel prosedur proses pelayanan pada BPPT Kab Sidoarjo sudah jelas dan dapat dimengerti oleh pengguna jasa.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang berjudul “Efektifitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo” peneliti ingin memberikan masukan berupa saran kepada kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo untuk memperhatikan beberapa hal terkait dengan pelayanan yang diberikan. Masukan dan saran yang diberikan oleh peneliti dari hasil penelitian ini meliputi:

- 1) Memperbaiki proses pelayanan agar tepat dan sesuai dengan proses yang telah ditentukan, melihat masih banyak pemohon yang belum jelas terkait ketepatan proses pelayanan.
- 2) Memperbaiki kejelasan prosedur proses pelayanan, dimana masih banyak pemohon yang bingung dengan alur proses pelayanan.
- 3) Untuk indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan yang sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada setiap pemohon yang datang hendaknya tetap dipertahankan karena mendapat nilai prosentase tertinggi.

DAFTAR PUSTAKA

RUJUKAN BUKU:

- Arikunto.2006.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bugin, Burhan.2013.*Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana Perdana Media Group
- Hardiansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan, Iqbal.2002. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalila Indonesia
- Lubis, S.B, Hari dan Martani Huseini.2009. Pengantar Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: UPP STIM YKPN.

Mardalis. 2004. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Bandung: Bumi Aksara.

Napitulu. Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni

Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Siagian, S.P. 1987. *Manajemen Modern*. Jakarta : PT. Gunung Agung.

Siagian, S.P .2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Bumi Aksara.

Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan : Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.

Sugiyono. 2011 *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Sukirno, Sadono. 2005. *Ekonomi Pembangunan: proses Masalah dan Dasar Kebijaksanaan*. Jakarta: LPFEUI.

Supriono. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta. BPPE

RUJUKAN SKRIPSI:

Sudiarta Salawe, Teddy. 2010. Efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Pekerjaan Umum Tata Kota Kabupaten Pulau Morotai. Sumatera Utara: Universitas Muhammadiyah Maluku Utara.

Affandi, Ahmad. 2008. Efektivitas Pelayanan Publik oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto melalui Samsat Link: Universitas Brawijaya

Lopes, Rizali. 2012, Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kendahe kabupaten Sagihe: Universitas Hasanudin

Arifin, M. Safitrah. 2012. Efektivitas Pelayanan Publik di kecamatan Maritengae Skabupaten Sidereng Rapang. Makasar: Universitas Hasanudin

RUJUKAN WEBSITE:

Website Resmi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo.